



カスタマーサクセス 実現支援サービスのご紹介

プロフィール

谷村 良一／Tanimura Ryoichi

コンタクトセンター事業で培った顧客理解に基づき、再現性のあるカスタマーサクセスの実現を支援いたします

選ばれる理由 (Why Choose Us)



コンタクトセンター運用支援

多岐にわたる業界の経験より
各企業ニーズの特性に応じた
最適な運用支援を提供します



品質改善スキームの構築

QPSに基づき、KPIのPDCAを
徹底することで、ホスピタリティの高い
サービス品質を実現します



収益拡大に向けた営業支援

貴社の新規拡販・既存拡大を目指し、
戦略設計から営業実行まで一体で
伴走支援いたします

経歴 (Professional Summary)

B社
10年5ヶ月

多岐にわたるコンタクトセンターの運営
年間売上6億円規模へ拡大
約20社のオペレーション運営推進

T社
9年5ヶ月

営業からオペレーションの組織運営管理
3期連続増収増益
年間売上25億円規模へ拡大
約26社30事業所の運営推進

K社
2年7ヶ月

新規領域への拡販営業展開
組織売上計画200%達成
新規領域への営業推進とシェア拡大

A社
6年0ヶ月～

インサイドセールス部門の新設推進
ホスピタリティによるCX向上
オペレーション運営基盤構築を推進

このようなお困りごとはありませんか？

コンタクトセンターを「対応組織」から「成果創出組織」へ
(顧客体験価値の向上を通じて、収益拡大へつなげます)

運用品質 の課題

- **品質管理が形骸化し、成果創出につながっていない**
- CX（顧客体験価値）およびホスピタリティの視点が不足している
- 改善の取り組みが単発で、ロジックに基づく継続的な運用改善に至らない
- 運用方針と実業務に乖離がある

デジタル 活用 の課題

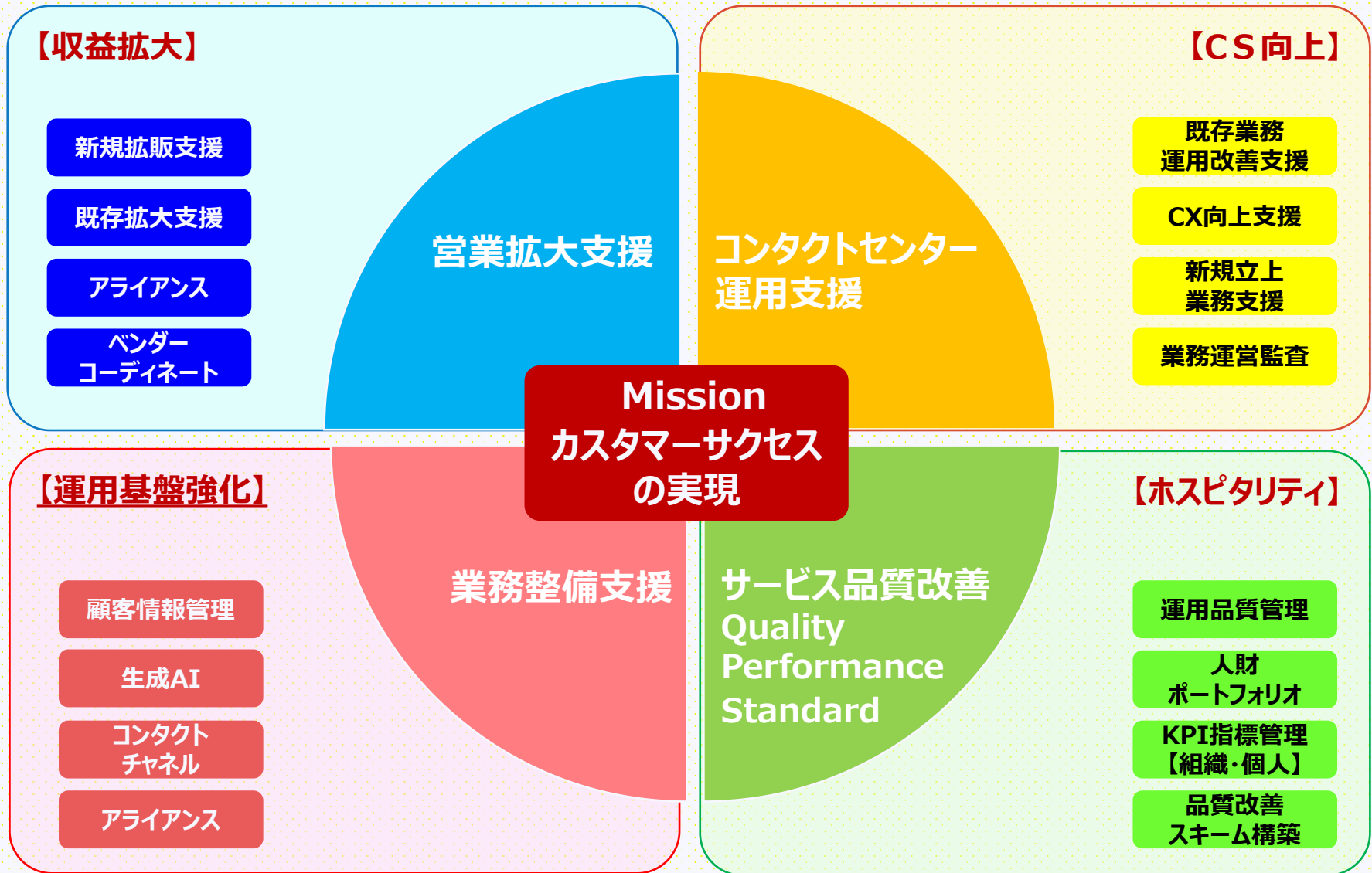
- **生成AI・CRM等の活用が進まず、運用の高度化が遅れている**
- コンタクト履歴や商談情報など顧客情報の分析・管理が不十分
- 顧客ニーズに応えるコンタクトソリューションの構築が不十分

組織・人財 の課題

- **次世代を担う人財の育成が進まず、組織力強化が遅れている**
- 実業務が属人化し、標準化・再現性が低い
- コンタクトセンターの運用基盤である人財のスキル管理体制が未整備

結果として、コンタクトセンターがコストセンターに留まっている

サービス概要



※QPS（Quality Performance Standard）とは、コンタクトセンターの安定運営と継続的な品質・パフォーマンス改善を通じて、成果創出を実現する運用基盤のことです

サービスラインナップ

22年5ヶ月にわたり培ったコンタクトセンター業務の知見と、パートナー企業との
アライアンスを強みに、貴社のカスタマーサクセス実現を支援いたします

コンタクトセンター運用支援

サービス品質改善

営業拡大支援

業務整備支援【マルチアライアンス】

※コンタクトセンター業務の知見とは、業務経験と確立された運用基盤(QPS)を指します

コンタクトセンター運用支援

CS（顧客満足度）の向上

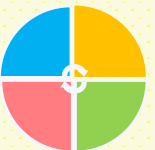
22年5ヶ月の多岐にわたるコンタクトセンター業務で培った経験と運用メソッド（QPS）を活用し、貴社のカスタマーサクセス実現を支援いたします



コンタクトセンター新規業務の円滑で安定的な立上げ構築を支援いたします



コンタクトセンター既存業務の運用品質・利益改善に向けた運用を支援いたします



サービスマインドやコンタクトセンター運用に関する研修を管理者・SV・エージェントを対象に実施いたします

コンタクトセンター運用支援／サービスメニュー

コンタクトセンター運用支援

マルチコンタクトサービスを提供するオペレーション業務を支援いたします

コンタクトセンター運用支援

コンタクトセンターサービスの
運用支援

- ・インバウンド
- ・アウトバウンド
- ・バックヤードなど

コンタクトセンターにおけるオペレーション運用全般を支援

- インバウンド
 - ・カスタマーサポート業務（問合せ受付・ヘルプデスク・総合案内など）
 - ・受発注対応業務（注文受注・インサイドセールスなど）
- アウトバウンド
 - ・セールスアウトバウンド業務（アップセル&クロスセル・フォローコールなど）
 - ・案内業務（料金収納、訪問事前確認など）
- バックヤード
 - ・データ入力管理業務（総務・人事・経理部門のデータ入力・スキャンなど）
 - ・コンタクトセンターサポート業務（事務処理・FAQ整備など）

人財育成研修（管理者&エージェント）

各種研修

- ・管理者（MGR・SV）
- ・エージェント

コンタクトセンター運営におけるマネジメントスキルおよびマインドの醸成

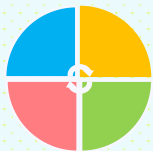
- MGR研修／PLマネジメント・KPIマネジメント・業務監査など
- SV研修／ホスピタリティ・データマネジメント・スキルマネジメントなど
- エージェント研修／サービスマインド・セキュリティポリシーなど

※マルチコンタクトとは、電話・チャット・メールなどによるコンタクトを指します

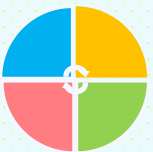
サービス品質改善

ホスピタリティ

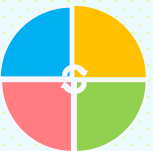
QPS活用による組織および個人のサービス品質改善に取り組み、センターミッションに基づくKPI達成を通じて、貴社のカスタマーサクセス実現を支援いたします



実績データ・応対品質データ・CS調査データの集積・管理スキームを構築支援いたします



“データ集積～実績検証～改善プラン構築～アクション”の改善スキームを構築し、組織および個人のスキル醸成を通じて、サービス品質向上を支援いたします



年度・月次単位で、KPIとその実績の検証・改善を行い、組織および個人の品質改善を支援いたします

※KPI管理において “80-90ルール” の評価基準を活用いたします

サービス品質改善／サービスメニュー

サービス品質改善【Quality Performance Standard】

実績データ・対応品質評価・CS調査分析に基づく品質改善サイクルおよびKPI改善サイクルを通じて、カスタマーサクセスを実現いたします

CX品質管理

実績データ・対応品質・CS調査に基づき、PDCAによる改善スキームの構築

3つのデータを基軸に品質改善サイクルによるCX向上を実現

【品質改善サイクル／PDCA】

データ集積 → 実績検証 → 改善プラン構築 → アクション実行（継続的改善の推進）

- 実績データ分析（電話・チャット・メールなどの定量データ検証）
- 対応品質評価（コンタクトサービス基準に基づく評価）
- CS調査分析（組織・個人における顧客評価）

KPI実績管理

カスタマーサクセス実現に向けたKPI管理スキームの構築

KPI改善サイクルによる成果創出を実現

【KPI改善サイクル／PDCA】

カスタマーサクセス実現に向けたKPIの設計・管理・改善を徹底

- KPI設計（カスタマーサクセスにつながるKPIを定義）
- **"80-90ルール"**による進捗管理
- 評価・改善（組織・個人単位で実績を評価し、継続的に改善）

営業拡大支援

収益拡大

22年5ヶ月にわたり培ったコンタクトセンター業務の知見と、パートナー企業とのアライアンスを活用し、貴社の売上拡大を支援いたします



市場動向・顧客ニーズ把握・サービス選定・ターゲティング・アプローチなど新規売上の拡販を支援いたします



既存業務の契約取引をベースに、拡大および別部門の新規業務獲得に向けて支援いたします



クライアントのニーズや課題を基に、パートナー企業とのアライアンスおよびベンダーコーディネートにより、カスタマーサクセスの実現を支援いたします

営業拡大支援／サービスメニュー

営業拡大支援

継続的な案件創出と収益拡大に向けて、
戦略設計から実行までを一体で支援いたします

営業推進支援

営業基盤構築支援

営業拡大に向けた戦略設計と営業基盤の構築を支援

- 営業戦略の策定
- サービスプロダクト設計
- ターゲットリスト策定
- アプローチ戦術設計
- 営業進捗管理の仕組化

営業支援

営業実行・案件創出支援

営業活動の実行支援と案件創出の推進

- ターゲットへの営業アプローチ
- ターゲット情報の集積・管理（現行運用・ニーズ・課題・事業計画 等）
- アライアンスを活用した営業企画・案件創出

業務整備支援

運用基盤強化【マルチアライアンス】

ITパートナーやコンタクトセンター事業者など、複数のパートナー企業とのアライアンスを活用し、貴社のカスタマーサクセス実現を支援いたします



収益拡大およびCS向上を目指し、SFA・CRM等を活用した業務基盤の構築を支援いたします



労働人口の減少および顧客ニーズの高度化が進む中、パートナー企業とのアライアンスにより、次世代に向けた「人×AIソリューション」の構築を支援いたします

業務整備支援／サービスメニュー

運用基盤強化【マルチアライアンス】

複数のパートナー企業とのアライアンスを活用し、
現行の運用基盤から次世代の運用モデルまで一体で構築支援いたします

業務環境整備

業務運用基盤の構築支援

収益拡大・CS向上を実現するための業務運用基盤を構築支援

- SFA（営業進捗管理）・CRM（顧客情報管理）などの設計・構築
- FAQ（外部向け・社内向け）の整備
- コンタクトセンターチャネルの最適化（IPフォン・クラウドフォン・メール・チャットなど）
- その他コンタクトセンター運用に必要な業務環境の整備

次世代に向けたソリューション構築

次世代運用モデルの構築支援

ITパートナーおよびコンタクトセンター事業者とのアライアンスを活用した次世代オペレーションの実現

- 音声認識（文字起こし）・要約・感情解析などによる運用の高度化
- キーワード自動検索表示（メーカー・商品のサイトURL自動表示など）
- 「人×AIソリューション」のハイブリッド運用モデルの構築
- その他オペレーション業務に必要なシステムソリューションの設計・構築

※複数のパートナー企業（ITパートナー・コンタクトセンター事業者）より最適なアライアンスをコーディネートいたします

Quality Performance Standard【QPS】

QPSを活用し、コンタクトセンターの安定運営と継続的な品質・パフォーマンスの改善を通じて、成果創出を実現いたします

【Quality Performance Standardビジネスフロー】

カテゴリー		内容		補足
A 計画と方針	(1) 運用方針	① コンタクトセンター運用方針	サービス提供の基本姿勢	すべての方針の中で軸となる方針 ※1815-1(業務委託者)向けに作成
		② 情報セキュリティ方針	情報資産、アクセス管理、インシデント対応	
		③ 個人情報保護方針	個人情報保護法に基づく個人情報の取り扱い	
		④ コンプライアンス方針	法令順守、ハラスメント防止、職場の健全性	
		⑤ 品質管理方針	サービス品質基準、教育・改善スキーム（PDCA）	
	(2) 運用計画	① 事業計画書（部門戦略）	事業の方向性と目標を明確にして事業を推進	■ビジネスフローカテゴリー別内容 ビジネスフローNo. 37エナジー A (3) ⑤ 計画と方針 主要KPI 運用品質管理 目 的 KPI指標の管理徹底によりコンタクトセンター運用の良化改善を図り、CS（顧客満足度）向上および収益拡大へ繋げる 概 要 KPI指標（運用関連・PL関連）の目標達成に向けて、コンタクトセンター運用品質に関するデータ・情報をベースに管理・検証・改善（PDCA）に繋がり、提供サービス品質や運用内容の良化改善を図ることでCX（顧客体験価値）を高め、CS（顧客満足度）の向上・企業ブランド価値の構築・収益拡大に繋げる 関連ツール 管理指標（KPI指標・KPI以外指標・各種実績）／80-90ルール／フィードバックツール／KPI指標一覧 内 容 【運用品質管理準備】 ①センターミッションに基づくKPI指標（運用関連・PL関連）およびコンタクトセンター運営管理上、必要となるデータ項目指標の目標設定（＝管理指標） ②上記指標を構成する実績データを管理・検証・改善の準備実施 【運用品質管理のポイント①】 ①個人別・組織別（事業所別）に分類し、月次で管理指標の実績検証を行い、結果要因を明示化（※※※

■ ビジネスフローカテゴリー別内容

ビジネスフローNo.	カテゴリー	内容
A (3) ⑤	計画と方針	主要KPI 運用品質管理
目 的		
KPI指標の管理徹底によりコンタクトセンター運用の向上を図る。CS（顧客満足度）向上および収益拡大へ繋げる		
概 要		
KPI指標（運用関連・PL関連）の目標達成に向けて、コンタクトセンター運用品質に関するデータ・情報に基づき管理・検証・改善（PDCA）を実施。提供サービス品質など運用内容の向上を図ることでCX（顧客体験価値）を高め、CS（顧客満足度）の向上・企業ブランド価値の構築・収益拡大に繋げる		
関連ツール		
管理指標（KPI指標・KPI以外指標・各種実績）／80-90ルール／フィードバックツール／KPI指標一覧		
内 容		
【運用品質管理準備】		
①センターミッションに基づくKPI指標（運用関連・PL関連）およびコンタクトセンター運営管理上、必要となるデータ項目指標の目標設定（＝管理指標）		
②上記指標を構成する実績データを管理・検証・改善の準備実施		
【運用品質管理のポイント①】		
①個人別・組織別（事業所別）に分類し、月次で管理指標の実績検証を行い、結果要因を明示化		
②未達成指標に関しては、改善施策を決定し、PDCAサイクルにて改善を図る		
※KPI指標の詳細は「KPI指標一覧」参照（※コンタクトチャネル／Call、Chat、FAX、メールなど）		
【運用品質管理のポイント②】		
<「80-90ルール」について>		
①管理指標の各項目ごとに月次検証を行い、達成／未達成の判定実施		
②月間単位で、達成した項目数の合計が全体の項目数の90%以上の場合、該当月の判定は“C”となる		
③月間単位で、達成した項目数の合計が全体の項目数の80%～90%未満の場合、該当月の判定は“D”となる		
④年度など対象期間の最終判定は、月次判定“C”の対象期間構成比が90%以上の場合、“Excellent”の評価判定となる		
⑤年度など対象期間の最終判定は、月次判定“C”の対象期間構成比が80%～90%未満の場合、“Good”の評価判定となる（80%未満はBadの評価判定となる）		
※対象期間は年度設定でなくても可		
※管理指標の項目数は業務特性によって変更可能		

※QPSのビジネスフローNo.ごとに『ビジネスフローカテゴリー別内容』があり、これをベースに業務ごとの運用基盤構築を行います

KPI管理指標『80-90ルール』

年度・月次単位でKPIとその実績の検証・改善に取り組み、成果につなげます

管理指標【80-90ルール】											
KPI						対象期間					
No	要求事項	指標項目	目標	係数	実績	N月	N+1月	N+2月	N+3月	N+4月	指標別結果
例	サービス	CS 顧客満足度	Top1Box90% ↑	90.0%	結果	50.0%	70.0%	90.10%	90.0%	92.0%	
					達成率	55.6%	77.8%	100.1%	100.0%	102.2%	
					達成状況	×未達成	×未達成	○達成	○達成	○達成	
例	②サービス	Call平均応答速度	サービスレベル (初動20秒以内)	20秒	結果	30秒	27秒	20秒	20秒	19秒	
					達成率	66.7%	74.1%	100.0%	100.0%	105.3%	
					達成状況	×未達成	×未達成	○達成	○達成	○達成	
例	②サービス	Call応答率	90%以上	90.0%	結果	91.0%	88.7%	91.1%	90.0%	90.8%	
					達成率	101.1%	98.6%	101.2%	100.0%	100.9%	
					達成状況	○達成	×未達成	○達成	○達成	○達成	
管理指標評価						×	×	○	○	○	Good

<『80-90ルール』について>

- ①管理指標の各項目ごとに月次実績の検証を行い、達成／未達成の判定実施
 - ②月間単位で、達成した項目数の合計が全体の項目数の90%以上の場合、該当月の判定は“○”となる
 - ③月間単位で、達成した項目数の合計が全体の項目数の80%以上～90%未満の場合、該当月の判定は“△”となる
 - ④年度など対象期間の最終判定は、以下の評価判定となる
 - ・月次判定“○”の対象期間構成比が90%以上の場合、“Excellent”の評価判定となる
 - ・月次判定“○”の対象期間構成比が80%以上～90%未満の場合、“Good”の評価判定となる
 - ・月次判定“○”の対象期間構成比が80%未満の場合、“Bad”の評価判定となる
- ※対象期間は年度設定でなくても問題ない
- ※管理指標の項目数は業務特性によって変更

貴社のビジネスに、 確かな『品質』と『成果創出』を。

運用を“コスト”から“価値創出”へ

課題ヒアリングから実行まで一体で支援し、成果を創出

まずはお気軽にご相談ください

【お問い合わせ先】

谷良企画 TANIRYO PLANNING
谷村 良一 Ryoichi Tanimura
e-mail taniryo2026@gmail.com
URL taniryo.com